



## **Programa de Relações com Universidades - Brasil (UR)**

Se você está prestes a se formar ou é um graduado recente da Universidade, temos algo para você na operação de Atendimento ao Cliente na Amazon. Para administrar nosso negócio, estamos ansiosos para contratar novos talentos que estejam planejando seu futuro, com pouca ou nenhuma experiência de trabalho, em vagas temporárias de gestão.

### **Você é obcecado pelo cliente?**

Nós também. Na Amazon, você se juntará a nossa missão de ser a empresa mais centrada no cliente da Terra. O que une os amazonians em equipes e geografias é que todos nós nos esforçamos para encantar nossos clientes e tornar suas vidas mais fáceis. O escopo e a escala de nossa missão nos levam a buscar perspectivas diversas, ser engenhosos e navegar em meio à ambiguidade. Inventar e entregar coisas que nunca pensamos possíveis não é fácil, mas abraçamos esse desafio todos os dias. Abaixo você tem uma visão geral de sua função como Gerente da Equipe de Atendimento ao Cliente Amazon (TM), onde você quiser:

- Liderar uma equipe de associados na qual você é responsável por treinar, envolver e se comunicar de uma forma que gere resultados, gerencie o desempenho, desenvolva talentos e inspire inovação.
- Fornecer orientação aos Associados de Atendimento ao Cliente, usando coaching baseado em perguntas para motivar os membros da equipe.
- Observar ativamente as barreiras à conformidade, produtividade e qualidade e avance para a resolução.
- Gerenciar metas de desempenho, incluindo o aproveitamento de processos disciplinares quando necessário.
- Revisar as principais métricas de negócios ao longo do dia; escalar proativamente os problemas sistêmicos e / ou implementar planos de ação corretiva quando necessário.
- Defender o envolvimento individual do Associado de Atendimento ao Cliente (ou seja, bem-estar, necessidades de equilíbrio trabalho / vida dos funcionários, reconhecimento da contribuição, comunicação eficaz, etc.).
- Explicar tarefas e procedimentos com clareza; personalizar mensagens a depender do indivíduo ou da equipe; foco na comunicação de informações críticas / pontos-chave ao entregar uma mensagem.
- Atingir e superar métricas específicas, conforme definido pelas unidades operacionais; assumir a propriedade e ser responsável pela experiência do cliente.
- Comprometer-se a ajustar o cronograma de trabalho com base na necessidade do negócio, do cliente e do associado. A flexibilidade é esperada e necessária.

### **Quem procuramos?**

A Amazon Brasil procura estudantes universitários seniores ou recém-formados que sejam líderes eficazes, com a capacidade de motivar, orientar e envolver. Na Operação de Atendimento ao Cliente, você terá a experiência incomparável de se aprofundar em um negócio estabelecido que está crescendo exponencialmente. Precisamos de líderes que tenham ideias para melhorar nossos processos e que não tenham medo de inovar. Precisamos de líderes que assumem a responsabilidade que lhes atribuímos e se destacam!

### **Que tipos de posições estão disponíveis?**



As funções temporárias na Amazon servem como uma oportunidade para obter experiência significativa do mundo real em seu campo de estudo, seja Finanças, Administração de Negócios, Negócios Internacionais, Engenharia, Economia ou qualquer outro relacionado a Negócios e Organizações.

### **O quê tem pra mim?**

Por um período de 3 meses, você liderará uma equipe de associados e trabalhará em projetos especiais que são cruciais e significativos para o negócio. Espere se envolver ativamente com os funcionários, ganhando familiaridade com a construção de relacionamentos, cumprindo prazos, apoiando o desenvolvimento e mantendo as rodas em movimento enquanto distribuimos pacotes para clientes da Amazon em todo o país - como uma equipe.

Além de uma remuneração competitiva, capacitamos nossos novos contratados a fazer contribuições substanciais, incentivá-los a trazer suas grandes ideias e novas perspectivas para a mesa e fornecer orientação e suporte específicos em todo o processo. Estamos empenhados em promover um ambiente de apoio, casual e empolgante.

### **Qualificações básicas:**

- Ser um recém-formado ou um estudante universitário sênior (80% de sua carreira coberta).
- Média de notas igual ou superior a 85.
- Área de estudo relacionada a Negócios, Finanças ou Engenharia.
- Disponibilidade do cronograma para cobrir um turno semanal de 40 horas.
- 90% de proficiência em inglês.

### **Qualificações preferenciais (diferenciais):**

- Experiência em ambiente de Atendimento ao Cliente como gestor de pessoas.
- Conhecimento avançado de trabalho do pacote de habilidades de produtos do MS Office (especialmente MS Excel).
- Habilidades analíticas e interpessoais excepcionais.
- Conhecimento em melhoria de processos e medidas de qualidade.

Para se inscrever, acesse o link: <https://www.amazon.jobs/en/jobs/1541122/seasonal-cs-team-manager-vcs-brasil>

OU acesse [www.amazon.jobs/pt](http://www.amazon.jobs/pt) e busque pelo Job ID: 1541122

